

Helyszíni készülék beszerzés / beszámítás szabályzat **– TRUSTPHONE**

1) Általános alapelvek

Cél: minden helyszíni készülékbeszerzés és beszámítás azonos szabályrendszer szerint történjen, pontos adminisztrációval, átláthatóan és biztonságosan.

Felelős személyek: beszámítást bárki csinálhat, de az érték megállapítására **csak Enikő, Levi, vagy Dávid jogosult.**

Fizetőeszköz: minden esetben **átutalás** – nincs készpénzes kifizetés!

Adminisztráció kötelező: minden ügylethez **adásvételi szerződés és belső rendszerbe való rögzítés** szükséges (napi kasszában rögzítés, KP esetén kimunuszolni az összeget).

2) A készülék értékének megállapítása

Az értékelést kizárólag a hivatalos felvásárlási oldalon kell elvégezni:

 <https://trustphone.hu/keszulek-felvasarlas/>

Régi Excel-táblák, árlisták vagy becslések használata TILOS!

Az ügyfél is ezen a kalkulátoron látja az árat – ezért ennek használata garantálja az egyezőséget és a bizalmat.

Kellemetlen helyzetet teremt, ha más árat mondunk, főleg ha drasztikusan kevesebbet, mint amit az ügyfél kiszámolt.

A rendszer **csak iPhone készülékekre ad pontos kalkulációt.**

Más készülékek (iPad, MacBook, Apple Watch stb.) esetében kér **Levi/Dávid/Viki** árajánlatát.

Mielőtt ajánlatot kérsz tőlük, **kérdezd meg az ügyfelet**, nagyjából mennyit szeretne kapni a készülékért – így könnyebb döntést hozni!

Apple Watch esetén vásárlás előtt iCloud státusz ellenőrzés szükséges a <https://sickw.com> oldalon az „iCloud ON/OFF” funkcióval.

Minden más készüléknél az iCloud-mentesség **könnyen megállapítható**.

3 Tesztelés a készülék átvétele előtt

Miután a készülék értékét kiszámoltuk és az ügyfél elfogadta az ajánlatot,

a készüléket be kell vinni az irodába és meg kell kérni az aktuálisan ráérő tesztelőt (**Laci / Larissa / Mariann**), hogy **ellenőrizze PhoneCheck-kel**.

- Ez a folyamat **csak iPhone készülékeknél** lehetséges, mivel a PhoneCheck csak azt képes tesztelni
- Minden más esetben (pl. Android, iPad, MacBook, Apple Watch stb.) a tesztelés **kézzel történik**, vizuális és funkcionális ellenőrzéssel.
- A hibákat amiket az ügyfél említett minden esetben jelezd a tesztelőnek
- Az ügyféltől **mindig kérni kell 10 percet** a tesztelésre, és tájékoztatni, hogy ez a minőségbiztosítás része.
- A tesztelést követően a tesztelő jelzi, hogy minden rendben van-e, és mehet-e az adásvétel aláírása.

Ha a PhoneCheck hibát jelez, az ügyletet **meg kell állítani**, és **Levi vagy Dávid** dönt a továbbiakról (pl. ár módosítás, visszalépés).

4 Fizetési feltételek

Expressz kifizetés (aznap):

- Ügyfél ezt választja = alacsonyabb, expressz ár jár.
- Kifizetés aznap este **18:00–20:00** között történik, **átutalással**.

Standard kifizetés (7 munkanapon belül):

- Ügyfél a magasabb, standard árat választja.
- Kifizetés **7 munkanapon belül** történik.

Nincs készpénzes kifizetés, nincs azonnali KP!

Ez a pénzügyi transzparencia és a könyvelés miatt szigorú szabály.

Az ügyfél adatait mindig rögzíteni kell a **„Utalások” menüpontban**, és ott beállítani a választott fizetési határidőt.

5 Adminisztrációs és címkézési szabályok

Minden készülékhez **adásvételi szerződés** készül az ügyféllel.

A készülékre **címkét nyomtatunk**, amely tartalmazza:

- **„BESZL”** azonosító
- Beszerzési ár
- Felvásárló neve (pl. „Levi”, „Dávid”, Enikő”)
- Dátum (aktuális nap)

A címkézett készülék a **tesztelésre váró ládába** kerül az adásvételivel együtt.

6 Egyéb eshetőségek és beszámítás

Beszámítás: amikor az ügyfél újabb készüléket vásárol tőlünk, és a régit eladja beszámítással.

Ez esetben a két ügylet (vétel + eladás) **egy tranzakciónak** számít, az ügyfél csak a különbözetet fizeti (vagy kapja meg).

Beszámításnál nincs utalásra várakozás, az ügylet azonnal lezárható.

Készpénzes vásárlás esetén:

- Az általunk eladott készülékről **készpénzes számlát** állítunk ki. Automatán a rendszerből.
- Az ügyféltől vásárolt készülékről **adásvételit** írunk.
- Napi Kasszába be kell írni az összeget amennyiért beszámítjuk az ügyfél készülékét
(Az eladott készülék teljes áron kerül be a kasszába ezért , hogy ne legyen eltérés a kassza végösszegében be kell írunk azt az összeget amennyiért mi megvettük az ügyfél készülékét)

Utalásos beszámítás esetén:

- A számlát **kézzel kell kiállítani és Utalásos fizetési móddal** (nem automatán).
- Azt az összeget amennyiért megvesszük az ügyfél termékét, úgy vesszük készpénzben fizette!
- Az utalásos számla megjegyzésé rovatába írd be:

„Az ügyfél a 100.000 Ft-os vételárból 40.000 Ft-ot készpénzben fizetett.”

Ez könyvelési kötelezettség, a könyvelő így tudja majd értelmezni, hogy egy pl 100.000 Ft-os számlára miért csak 60.000 Ft folyt be.

A beszámított készülékek is ugyanazon beszerzési folyamaton mennek végig (tesztelés, címkézés, rendszerbe rögzítés).

7 Különleges esetek / hibakezelés

- Ha az ügyfél nem tudja az iCloud-ot levenni, a készüléket **nem vesszük át**, csak **Levi vagy Dávid jóváhagyásával**.
 - **Törött, beázott, alaplap hibás** készülékek csak egyedi elbírálás alapján vásárolhatók meg.
 - Az adásvételin **az ügyfél aláírása és dátum** kötelező.
-

8 Kommunikáció az ügyféllel

- Mindig **udvariasan, magabiztosan és szakmailag pontosan** kommunikáljunk.
- Ha bármiben bizonytalan vagy: **kérd Enikő / Levi / Dávid / segítségét** azonnal.
- Soha ne ígérj olyat, amit nem tudsz teljesíteni (pl. azonnali pénz, extrém ár).
- Ha az ügyfél kérdezi, **miért expressz ár**, mondd el:

„Az expressz ár azért alacsonyabb, mert a pénzt még aznap elutaljuk, így nincs várakozási idő.”

9 Cél és minőségbiztosítás

- Az ügylet legyen **gyors, átlátható, dokumentált és professzionális.**
- A cél, hogy az ügyfél **elégedetten távozzon**, és bízson a **TrustPhone márkában.**
- Az adásvételi és a belső adminisztráció **mindig egyezzen**, ne maradjon ki semmi.

TRUSTPHONE – Helyszíni készülékbeszerzés / beszámítás Q&A (AI-tanító verzió)

♦ **1. Alapelvek**

K: Mi a cél a helyszíni beszerzési szabályzattal?

V: Egységes, biztonságos és átlátható folyamat minden beszerzéshez és beszámításhoz.

K: Ki állapíthatja meg a készülék értékét?

V: Csak **Enikő, Levi vagy Dávid** jogosult.

K: Milyen fizetési mód engedélyezett?

V: Csak **átutalás**, készpénzes kifizetés nincs.

K: Kell adminisztráció minden ügylethez?

V: Igen, **adásvételi és belső rendszerbe rögzítés** kötelező (napi kasszában is).

♦ **2. Értékmeghatározás**

K: Hol kell kiszámolni a készülék értékét?

V: Csak a hivatalos oldalon: <https://trustphone.hu/keszulek-felvasarlas/>

K: Használhatok régi táblázatot vagy becslést?

V: Nem, TILOS! Csak a kalkulátor eredménye számít.

K: Mit tegyek, ha nem iPhone-ról van szó?

V: Kérj árajánlatot **Levitől, Dávidtól vagy Enikőtől.**

K: Mit kérdezzek meg, mielőtt ajánlatot kérek?

V: Hogy az ügyfél mennyit szeretne kapni a készülékéért.

K: Hogyan ellenőrizzük az Apple Watch iCloud státuszát?

V: A sickw.com oldalon, az *iCloud ON/OFF* funkcióval.

♦ 3. Tesztelés a készülék átvétele előtt

K: Mi történik az érték megállapítása után?

V: A készüléket be kell vinni az irodába, és **Laci, Larissza vagy Mariann** PhoneCheck-kel teszteli.

K: Milyen készülékeknél használható PhoneCheck?

V: Csak **iPhone** esetén.

K: Hogyan zajlik a tesztelés más készülékeknél?

V: **Kézzel**, vizuális és funkcionális ellenőrzéssel.

K: Mit kell kérni az ügyféltől a teszt idejére?

V: Kérj **10 perc türelmet**, és mond el alaposan teszteljük, még most szóljon ha valamilyen hibát elhallgatott!

K: Mit kell jelezni a tesztelőnek?

V: Az ügyfél által említett hibákat mindig add át.

K: Mi a teendő, ha a PhoneCheck hibát talál?

V: Az ügyletet meg kell állítani, és **Levi vagy Dávid** dönt a folytatásról.

♦ 4. Fizetés

K: Mi az expressz kifizetés lényege?

V: Aznap 18:00–20:00 között utaljuk, de alacsonyabb ár jár.

K: Mi a standard kifizetés lényege?

V: Magasabb ár, de 7 munkanapon belül történik az utalás.

K: Van készpénzes kifizetés?

V: Nincs, kizárólag **banki átutalás**.

K: Hol kell rögzíteni az ügyfél adatait?

V: A „**Utalások**” **menüpontban**, a határidő megadásával.

♦ 5. Adminisztráció és címkézés

K: Mi kerül a készülék címkéjére?

V: „BESZL” azonosító, beszerzési ár, felvásárló neve, dátum.

K: Hova tesszük a címkézett készüléket?

V: A **tesztelésre váró ládába** az **adásvételivel együtt**.

K: Miért fontos a címke?

V: A BESZL-azonosító alapján bármikor visszakövethető a készülék.

♦ 6. Beszámítás

K: Mi a beszámítás lényege?

V: Az ügyfél új készüléket vásárol, a régit leadja, és csak a különbözetet fizeti.

K: Van várakozás a pénzre beszámítás esetén?

V: Nincs, az ügylet **azonnal lezárható**.

K: Mit kell tenni készpénzes vásárlásnál?

V: Az eladott készülékről **készpénzes számla**, a leadottról **adásvételi** készül.

K: Mit kell beírni a napi kasszába?

V: A beszámított készülék értékét, hogy egyezzen a kassa végösszeg.

K: Mi a teendő utalásos beszámításnál?

V: A számlát kézzel, utalásos módban kell kiállítani.

K: Mit írunk a számla megjegyzésébe?

V: Például hogy:

„Az ügyfél a 100.000 Ft-os vételárból 40.000 Ft-ot készpénzben fizetett.” Tehát a teljes összeg minusz a beszámított készülék értéke.

K: Miért fontos ez a megjegyzés?

V: A könyvelés így látja, miért csak részösszeg folyt be.

♦ 7. Különleges esetek

K: Mit tegyek, ha iCloud aktív maradt?

V: Csak **Enikő** vagy **Levi** vagy **Dávid** engedélyével vehető át a készülék.

K: Mi a helyzet törött, beázott vagy alaplappal hibás készülékkel?

V: Csak **egyedi elbírálás** alapján vásárolható meg.

K: Mi kötelező az adásvételin?

V: Az **ügyfél aláírása és dátum.**

♦ 8. Kommunikáció

K: Hogyan kommunikáljunk az ügyféllel?

V: Udvariasan, magabiztosan, szakmailag pontosan.

K: Mit tegyek, ha bizonytalan vagyok?

V: Kérj segítséget **Enikőtől, Levitől vagy Dávidtól.**

K: Mit mondjunk az expressz ár okáról?

V:

„Az expressz ár azért alacsonyabb, mert a pénzt még aznap elutaljuk.”

♦ 9. Cél és minőségbiztosítás

K: Mi a legfontosabb cél a folyamatban?

V: Gyors, dokumentált, átlátható és profi ügyintézés.

K: Mi a végeredmény, amit el akarunk érni?

V: Elégedett ügyfél és hibamentes adminisztráció.